Commission des
services financiers
de l'Ontario

ÉNONCÉ DES PRIORITÉS POUR 2015
COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

Énoncé des priorités pour 2015

Message du président du conseil et du président-directeur général

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) réglemente les compagnies et les agents d'assurance et les experts en sinistres; les régimes de retraite; les sociétés de prêt et de fiducie exerçant leurs activités en Ontario; les credit unions et les caisses populaires; les courtiers, les agents et les administrateurs d'hypothèques; les coopératives en Ontario; et les fournisseurs de services qui reçoivent des paiements directs des assureurs automobiles pour certaines indemnités d'accident légales. Créée en vertu de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (Loi sur la CSFO), la CSFO relève du ministre des Finances.

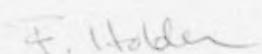
Le mandat de la CSFO défini par la loi consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs qu'elle réglemente. La CSFO a pris l'engagement d'être un organisme de réglementation moderne et équitable, qui collabore avec les intervenants afin de soutenir un solide secteur des services financiers et de protéger les intérêts des utilisateurs de services financiers et des participants aux régimes de retraite.

La CSFO est dirigée par une commission composée de cinq membres, soit le surintendant des services financiers, le président du conseil, deux vice-présidents et le directeur des arbitrages. Le président du conseil et les deux vice-présidents de la commission sont, par leurs fonctions, le président du conseil et les vice-présidents du Tribunal des services financiers (TSF).

Le TSF est un tribunal d'arbitrage spécialisé indépendant établi en vertu de la Loi sur la CSFO. Le TSF reçoit les requêtes et les appels relatifs aux décisions rendues ou proposées par le surintendant des services financiers.

Le présent document constitue le 18e Énoncé des priorités de la CSFO, et celui de cette année marque le lancement du Plan stratégique 2015-2018 de la CSFO. Cet énoncé fait état du plan stratégique, des priorités et des projets prévus de la CSFO et du TSF pour le prochain exercice, et présente un aperçu des principales réalisations de la dernière année.

Brian Mills
Directeur général et
surintendant des services financiers (par intérim)



Florence A. Holden
Présidente du conseil (suppléante)
Commission des services financiers de l'Ontario
Tribunal des services financiers

Introduction

Chaque année, la CSFO publie un énoncé des priorités (« énoncé ») qu'elle se propose de suivre. L'énoncé qui suit met en relief les défis de cette année, ainsi que les progrès accomplis depuis le dernier exercice.

À titre d'organisme intégré de réglementation, la CSFO entreprend des activités de réglementation qui régissent les secteurs suivants : l'assurance, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les credit unions et les caisses populaires, le secteur du courtage hypothécaire, les fournisseurs de services de santé et les coopératives. Pour réglementer ces sept secteurs, la CSFO a recours à une approche axée sur le risque rigoureuse et complète. Elle recueille des renseignements commerciaux sur ces secteurs pour lui permettre de prendre des décisions fondées sur des données probantes et de mieux cibler ses activités de réglementation. Ce faisant, elle peut fournir des services de réglementation efficients et efficaces.

La démarche adoptée par la CSFO pour respecter ses obligations en matière de réglementation au titre de la loi est décrite en détail dans son cadre réglementaire, accessible sur le site Web de la CSFO. La CSFO présente également ses activités de base dans son rapport annuel. Dans le cadre de ses activités, la CSFO fournit des services de réglementation pour rehausser la confiance du public dans les secteurs qu'elle réglemente grâce à une approche équilibrée qui vise à protéger les intérêts des consommateurs et à favoriser la prospérité des secteurs des services financiers.

À titre d'organisme de réglementation qui relève du ministre des Finances, la CSFO appuie le ministère des Finances dans la quête de son objectif, soit de favoriser le dynamisme, l'innovation et la croissance de l'économie et de gérer le budget, les finances et les affaires réglementaires connexes de la province de l'Ontario.

Le 9 décembre 2014, le Rapport annuel 2014 du Bureau du vérificateur général de l'Ontario (BVGO) a été déposé devant l'Assemblée législative de l'Ontario. L'article 3.03 de ce rapport, *Commission des services financiers de l'Ontario — Surveillance réglementaire des régimes de retraite et des services financiers*, rend compte des résultats d'une vérification de l'optimisation des ressources du BVGO et comporte neuf recommandations. La CSFO a dressé des plans d'action permettant d'appliquer les recommandations.

Dans le Budget de l'Ontario 2014, le gouvernement a annoncé son intention d'entreprendre des examens ciblés des mandats des organismes gouvernementaux. Dans le document Perspectives économiques et revue financière de 2014, le gouvernement a annoncé un examen du mandat de la CSFO et, le 3 mars 2015, il a annoncé l'établissement d'un comité d'experts ayant comme mission d'examiner les mandats de la CSFO et de la Société ontarienne d'assurance-dépôts. La CSFO applaudit l'examen du mandat et est prête à collaborer avec le gouvernement afin de s'assurer que ses activités et services répondent bien aux besoins des Ontariens.

Activités de base de la CSFO

Politique de réglementation

La CSFO conseille le gouvernement sur les risques réels ou potentiels et les enjeux liés aux politiques qui touchent ses secteurs réglementés. L'élaboration de politiques découle de la collaboration et des consultations externes avec les intervenants et le public. L'élaboration efficace de politiques mène à une répartition avisée des ressources et à la protection de l'intérêt du public.

Coordination de la réglementation

La CSFO joue un rôle important au chapitre de la coordination des initiatives de réglementation à l'échelle nationale. Les organismes de réglementation canadiens collaborent à la coordination des activités, au partage de l'information en cas de besoin, à la définition proactive des tendances et des risques émergents, à la recherche d'approches harmonisées, à l'établissement de consensus autour de solutions à des problèmes communs, de même qu'à l'élaboration de solutions et d'orientations en matière de réglementation applicables à divers territoires de compétence partout au pays.

La coordination permet de réduire les chevauchements inutiles, les éventuels retards liés aux processus de réglementation et les coûts réglementaires grâce à des projets conjoints et au partage des ressources. La CSFO travaille en étroite collaboration avec d'autres organismes de réglementation, au besoin, afin de s'acquitter du mandat que lui confère la loi.

Délivrance de permis et enregistrement

La loi exige que les particuliers et les sociétés obtiennent un permis ou un agrément auprès de la CSFO pour exercer certaines activités dans les secteurs réglementés. Ce mécanisme de délivrance de permis permet de s'assurer que seules des personnes compétentes et titulaires d'un permis mènent des activités. De même, les régimes de retraite doivent être enregistrés auprès de la CSFO. Les permis et l'enregistrement permettent un meilleur contrôle des secteurs réglementés, renforçant ainsi la protection des consommateurs de services financiers et des participants aux régimes de retraite.

Dépôts de documents et demandes

Une fois autorisées ou enregistrées, les entités réglementées sont tenues par la loi de fournir régulièrement des renseignements à la CSFO. Certaines opérations dans les secteurs réglementés exigent l'approbation de la CSFO, et les entités réglementées doivent suivre des procédures de dépôt de documents et de demande pour obtenir cette approbation. La capacité de la CSFO à demander des informations est un outil de réglementation efficace. Les renseignements que recueille la CSFO au niveau de l'entité et au niveau global (systémique) servent à mettre au point des stratégies de supervision proactives, comprenant des activités de surveillance et de conformité.

Surveillance et conformité

La surveillance et la conformité sont d'importantes activités de contrôle quotidien. La CSFO détermine si les entités réglementées respectent la loi au moyen de vérifications de la conformité. En plus de s'attaquer à des cas précis de non-conformité, la CSFO se concentre sur la surveillance de la conformité dans l'ensemble des secteurs réglementés. La CSFO applique une approche fondée sur le risque à l'égard de la réglementation et utilise des mécanismes de surveillance pour déceler l'incidence négative potentielle qu'ont les cas de non-conformité sur les résultats en matière de réglementation.

Application de la loi et intervention

La CSFO influe sur la conduite des secteurs réglementés au moyen de différentes stratégies, dont l'éducation, le partenariat avec les intervenants, les vérifications de conformité, l'intervention et, en dernier recours, l'application de la loi. La CSFO prend les mesures d'application de la loi appropriées à l'égard des entités qui ne se conforment pas à la loi.

Harmonisation avec les principes de base en matière de surveillance internationalement acceptés

L'Association internationale des contrôleurs d'assurance et l'International Organisation of Pension Supervisors (organisation internationale des surveillants de régimes de retraite) ont publié des principes de base pour une surveillance efficace des secteurs de l'assurance et des régimes de retraite. Ces principes de base prescrivent les éléments essentiels d'une autorité de surveillance qui procurent un niveau de protection adéquat aux titulaires de polices et aux bénéficiaires de régimes de retraite, et favorisent la solidité financière des secteurs de l'assurance et des régimes de retraite. La CSFO travaille à harmoniser ses activités réglementaires avec ces principes de base internationalement acceptés.

Administration des fonds à vocation spéciale et services de règlement des différends

Les responsabilités de la CSFO prévues par la loi comprennent également l'administration des volets suivants :

- Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles, qui est un fonds spécial utilisé pour payer les demandes d'indemnité pour des accidents qui mettent en cause des automobilistes non assurés et des accidents avec délit de fuite pour lesquels aucune assurance n'est disponible. Il prévoit l'indemnisation des personnes blessées dans un accident de la route, en l'absence d'une assurance automobile pouvant répondre à la demande d'indemnisation.
- Le Fonds de garantie des prestations de retraite, qui protège les participants et bénéficiaires ontariens de régimes de retraite privés à prestations définies offerts par un employeur unique, en cas d'insolvabilité du promoteur du régime.

- Le Groupe de règlement des différends offre des services de médiation et d'arbitrage des différends entre les demandeurs et les compagnies d'assurance par rapport aux indemnités d'accident prévues par la loi. Au terme d'un examen du système de règlement des différends, le gouvernement de l'Ontario a adopté une loi qui aura pour effet de transférer les services de règlement des différends de la CSFO au Tribunal d'appel en matière de permis du ministère du Procureur général.

Plan stratégique de la CSFO

S'appuyant sur son plan stratégique 2015-2018, la CSFO entend concrétiser sa vision d'être un surveillant réglementaire efficace qui protège l'intérêt public sur le marché des services financiers. Le plan procure à la CSFO les outils dont elle a besoin pour demeurer efficiente, efficace et souple face aux changements qui se produisent dans le secteur de la réglementation. Pour concrétiser sa vision, la CSFO se laissera guider par les trois objectifs fondamentaux suivants :

- Dans l'exercice de ses activités, se fonder sur le risque, faire preuve d'initiative, s'appuyer sur les faits, rechercher l'équilibre, faire preuve de transparence, être axée sur le service et collaborer;
- Favoriser l'adoption d'une approche nationale concertée à l'égard des problèmes de réglementation;
- Être reconnue comme un chef de file éclairé en matière de politique de réglementation.

En 2015-2016, la CSFO mettra l'accent sur huit aspects prioritaires :

- Assurer la conformité du secteur des services financiers aux lois et règlements;
- Favoriser une divulgation adéquate de l'information afin de permettre la prise de décisions éclairées par les consommateurs et les participants aux régimes de retraite;
- Faire connaître les interventions de la CSFO sur le marché des services financiers;
- Satisfaire aux normes internes en matière de rendement, ou les excéder;
- Créer des processus communs et intégrés grâce aux solutions de technologie intégrée;
- Améliorer la collecte, l'utilisation et le partage de renseignements sur le marché;
- Être une organisation souple et agile;
- Influer sur la conception des politiques de réglementation provinciales, nationales et internationales.

L'Énoncé des priorités pour 2015 procure un instantané des objectifs de la CSFO pour le prochain exercice. Consciente du dynamisme et de l'évolution rapide du secteur des services financiers, la CSFO sera prête à répondre à tout nouveau besoin qui pourra se présenter en matière de réglementation, en plus des priorités établies pour cette année.

Priorités de la CSFO

Assurer la conformité du secteur des services financiers aux lois et règlements

Comme il est mentionné dans le Budget de l'Ontario 2014, le gouvernement s'est engagé à continuellement mettre à jour et à adapter la réglementation des services financiers afin de maintenir un cadre réglementaire solide qui protège les consommateurs et les participants aux régimes de retraite. Pour ce faire, les lois et règlements sont assujettis à des examens périodiques et des améliorations sont effectuées aux règlements de façon proactive afin de favoriser la conformité du secteur dans un marché en constante évolution. Au cours du prochain exercice, la CSFO travaillera de concert avec le ministère des Finances afin d'appuyer la mise en œuvre d'initiatives de réglementation et d'assurer la conformité du secteur des services financiers.

En 2015-2016, la CSFO continuera d'aider Laura Albanese, adjointe parlementaire du ministère des Finances, à effectuer un examen quinquennal de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions* et appuiera la mise en œuvre des recommandations découlant de l'examen quinquennal de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques.*

Par ailleurs, la CSFO offrira conseils et soutien au ministère des Finances, au besoin, quant à la mise en œuvre de projets liés aux régimes de retraite, notamment en ce qui a trait au projet de loi autorisant les régimes de pension agréés collectifs et au nouveau cadre permettant la conversion d'un régime de retraite à employeur unique en un régime de retraite conjoint ou le transfert vers un régime de retraite conjoint.

En ce qui a trait à la *Loi de 2014 de lutte contre la fraude et de réduction des taux d'assurance-automobile*, la CSFO offre un soutien au ministère des Finances et au ministère du Procureur général dans le cadre de leur projet visant à transférer le système de règlement des différends de la CSFO au Tribunal d'appel en matière de permis. La CSFO continue également de soutenir la mise en œuvre générale de la stratégie de réduction des tarifs d'assurance automobile du gouvernement.

En 2014, le gouvernement a modifié la *Loi sur les assurances* de manière à exiger que les indemnités d'assurance invalidité de longue durée soient versées aux termes d'un contrat d'assurance établi par un assureur agréé. La CSFO travaillera de concert avec le ministère des Finances à l'élaboration des règlements nécessaires pour cette initiative.

Enfin, la CSFO et d'autres organismes de réglementation du Canada travaillent en concertation avec les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) en vue de s'assurer que les agents d'assurance vie disposent des compétences nécessaires dans le secteur financier et sont bien préparés à se conformer aux lois et règlements. La CSFO et d'autres organismes de réglementation ont entrepris de fusionner deux programmes de formation d'agent d'assurance vie en un seul programme normalisé qui sera instauré à l'échelle du Canada en janvier 2016.

La CSFO veillera à accomplir les activités réglementaires nécessaires à l'appui de ces initiatives, de façon que les entités réglementées comprennent leurs obligations en vertu de la loi et soient en mesure de s'y conformer.

Favoriser une divulgation adéquate de l'information pour permettre aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite de prendre des décisions éclairées

Dans le secteur des services financiers, il est important que les entités réglementées donnent aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite accès à des renseignements exacts, pertinents et opportuns pour qu'ils puissent prendre des décisions avisées au sujet des services financiers qui leur sont proposés. La CSFO travaille à la réalisation de cet objectif en offrant des orientations quant à la façon dont les entités réglementées doivent fournir les services aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite, et en fournissant aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite des renseignements sur le marché des services financiers.

En 2012, la CSFO a retenu les services de consultation de scientifiques et de spécialistes en médecine afin d'élaborer un protocole fondé sur les preuves pour traiter les blessures légères. Le nouveau protocole pourrait constituer la base d'une nouvelle *Ligne directrice du surintendant sur les blessures légères* et d'un nouveau *Protocole de traitement des blessures légères.* Le protocole pourrait être utilisé par les fournisseurs de soins de santé et les assureurs dans le cadre du traitement de blessures légères consécutives à un accident d'automobile et pour assurer la prestation d'une série étendue de soins en fonction des preuves scientifiques et médicales courantes. En janvier 2015, la CSFO a reçu le rapport des consultants; celui-ci est en cours d'examen et de traduction et pourra être consulté plus tard au cours de l'exercice.

Parce que les consommateurs de services financiers et les participants aux régimes de retraite sont de plus en plus exposés à des produits et services complexes, il est également nécessaire de mieux leur faire connaître le marché financier. En 2015, la CSFO continuera de distribuer aux consommateurs des renseignements sur la protection et la prévention des fraudes, et fournira également aux participants aux régimes de retraite des renseignements améliorés sur leur régime et le rendement de ce dernier.

Faire connaître les interventions de la CSFO sur le marché des services financiers

La CSFO s'affaire à informer les intervenants et les consommateurs sur les actions qu'elle mène au sein des secteurs et du marché réglementés. La communication de ses activités de réglementation et de ses missions favorise la conformité ainsi que la protection et l'éducation des consommateurs, et profite aux consommateurs de services financiers, aux participants aux régimes de retraite et aux entités réglementées.

En décembre 2014, la CSFO a commencé à délivrer des permis aux fournisseurs de soins santé qui reçoivent des paiements directs des assureurs automobiles pour certaines indemnités d'accident légales, et à réglementer ces fournisseurs. Le nouveau cadre réglementaire, qui s'inscrit dans la stratégie de réduction des tarifs d'assurance automobile du gouvernement, a été instauré dans le but de protéger les consommateurs contre les pratiques de facturation frauduleuses qui ont lieu dans le secteur. Alors que le secteur en est à sa première année à titre de domaine réglementé, la CSFO continuera d'assurer la conformité à la loi au moyen de communications proactives et de pratiques de surveillance.

La CSFO continuera également de publier des bulletins et des communiqués de presse afin de tenir informés les intervenants et les consommateurs au sujet de ses interventions et de rencontrer les intervenants pour leur communiquer les derniers développements en matière de réglementation. La notoriété de ces activités favorisera la conformité et une protection accrue des consommateurs au sein des secteurs réglementés.

Satisfaire aux normes internes en matière de rendement, ou les excéder

La CSFO mesure sa réussite par rapport à l'accomplissement de son mandat global, soit de fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public et rehaussent la confiance du public envers les secteurs réglementés. Au nombre des principales mesures de rendement de la CSFO, notons le niveau de conformité du secteur, la satisfaction des consommateurs et des titulaires de licence, le règlement des plaintes des consommateurs et le respect de toutes les normes de la CSFO et de la Fonction publique de l'Ontario. La CSFO a entrepris d'examiner ses principales mesures de rendement. Elle compte les harmoniser avec les priorités établies dans le plan stratégique de 2015-2016 et créer un cadre qui permettra à la CSFO de les atteindre ou les dépasser.

Créer des processus communs et intégrés grâce aux solutions de technologie intégrée

Afin de pouvoir exercer efficacement ses activités de réglementation, la CSFO s'affaire à instaurer des processus communs et intégrés au sein de l'organisation. La CSFO a réalisé un projet d'architecture administrative d'entreprise à partir duquel sera mise en œuvre une stratégie de dépenses en immobilisations visant à concevoir les solutions technologiques et à établir ces processus. En 2014, le Projet de développement d'un système commun de la CSFO a accouché d'un modèle de solution d'affaire automatisée, y compris des éléments communs à l'ensemble de l'organisation en vue du cadre de réglementation des fournisseurs de services. L'instauration de ces processus et plates-formes intégrés permettra de recueillir des données plus complètes, de parfaire l'analyse des renseignements, de rehausser la qualité des mécanismes de contrôle interne et d'améliorer les évaluations des risques de façon à accroître la protection des consommateurs.

Dans le cadre d'un projet distinct, la CSFO travaille de concert avec des organismes de réglementation de partout au Canada et le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires à l'établissement d'une base de données commune qui permettra de partager des renseignements sur les décisions disciplinaires et les mesures réglementaires prises à l'encontre de courtiers hypothécaires agréés au Canada. Cette base de données améliorera le partage et la coordination des renseignements parmi les organismes de réglementation et permettra à la CSFO d'utiliser ces renseignements pour évaluer l'activité pangouvernementale qui pose des risques sur le marché de l'Ontario.

Améliorer la collecte, l'utilisation et le partage de renseignements sur le marché

Pour être un organisme de réglementation et de surveillance réceptif, il est important que la CSFO possède l'information dont elle a besoin pour comprendre les changements au chapitre du fonctionnement des secteurs réglementés et le traitement des consommateurs et des participants aux régimes de retraite. La CSFO recueille des renseignements sur le marché et utilise cette information pour cerner les aspects qui nécessitent une plus grande attention sur le plan de la réglementation.

La CSFO s'affaire à mettre en place des ententes de partage de données avec les organismes du secteur et d'autres organismes de réglementation et à tirer parti des tribunes appropriées pour la collecte et le partage de renseignements. La CSFO utilisera ces données pour étayer sa prise de décisions réglementaires, cerner et surveiller les tendances et les risques sur le marché et fournir au gouvernement des recommandations particulières sur les modes de réglementation.

Être une organisation souple et agile

À titre d'organisme de réglementation intégré, la CSFO doit impérativement posséder la capacité organisationnelle nécessaire pour faire preuve de souplesse et d'avant-gardisme dans l'établissement de la réglementation visant le secteur en constante évolution des services financiers. Pour ce faire, la CSFO s'appliquera principalement à acquérir une capacité interne en mettant en œuvre un programme de perfectionnement professionnel du personnel, en favorisant le transfert des compétences et connaissances, en élaborant des plans de gestion de la relève et en exécutant des stratégies efficaces de mobilisation du personnel. L'importance ainsi accordée au perfectionnement du personnel permettra à la CSFO de se positionner de manière à offrir des services de réglementation spécialisés améliorés qui évoluent au rythme du marché.

Influer sur la conception des politiques de réglementation provinciales, nationales et internationales

La CSFO fait partie d'un vaste secteur réglementaire qui englobe d'autres organismes de réglementation fédéraux et provinciaux ainsi que des intervenants des industries et des consommateurs de l'Ontario et de partout ailleurs dans le monde. La CSFO accorde une grande importance à la collaboration entre les organismes de réglementation et continue de jouer un rôle de chef de file en matière de coordination de la réglementation. La CSFO travaillera de concert avec d'autres organismes de réglementation en vue de promouvoir des méthodes nationales et une harmonisation de la réglementation, le cas échéant, de partager des renseignements entre territoires de compétence et de fournir des solutions et des orientations sur des questions de réglementation au Canada.

Dans le cadre de ce projet, la CSFO est à la fois membre et hôte des organismes nationaux suivants qui ont été mis sur pied dans le but de promouvoir la coordination et l'harmonisation de la réglementation entre les autorités provinciales responsables de la réglementation des régimes de retraite, des assurances et du courtage hypothécaire :

- Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR);
- Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA);
- Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA);
- Agence statistique d'assurance générale (ASAG);
- Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH).

Ces organisations facilitent la collaboration entre organismes de réglementation, améliorent le partage de renseignements et mènent des projets conjoints liés à la réglementation. Leurs travaux permettent aux consommateurs de partout au Canada de bénéficier de niveaux de protection similaires et contribuent à réduire le fardeau réglementaire des participants au secteur qui exercent leurs activités dans plusieurs provinces.

Par l'entremise de l'ACOR, la CSFO travaillera avec d'autres organismes de réglementation afin de faire adopter et de mettre en œuvre l'accord multilatéral de l'ACOR par des territoires autres que ceux du Québec et de l'Ontario, qui l'ont déjà adopté et ont entrepris de le mettre en œuvre. La CSFO travaillera également avec d'autres organismes de réglementation par l'entremise de l'ACOR en vue d'examiner les lignes directrices relatives à la gouvernance des régimes de retraite, les différents modèles de régimes et les produits de transfert du risque de longévité.

8

Par l'entremise du CCRRA, la CSFO travaillera avec les autres organismes de réglementation de l'assurance du Canada en vue de mettre en œuvre les normes internationales de surveillance des pratiques de l'industrie qui ont été conçues par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance. La CSFO travaillera également avec le CCRRA en vue d'examiner le secteur de l'assurance voyage et de réviser le libellé des contrats d'assurance de biens concernant la protection contre les catastrophes naturelles.

Dans le secteur de l'assurance automobile, la CSFO et l'ASAG continueront d'améliorer la collecte et la déclaration harmonisées de données exactes, opportunes et pertinentes et d'aider les organismes de réglementation à surveiller un marché en constante évolution et à répondre à ses besoins.

Par l'entremise du CCARCH, la CSFO collaborera avec d'autres organismes de réglementation du secteur du courtage hypothécaire en vue de mettre au point des normes nationales pour les cours d'agrément afin de s'assurer que les exigences en matière de compétences sont mises en application uniformément d'une province à l'autre. La CSFO offrira également son soutien au CCARCH pour la conception d'une base de données sur les mesures disciplinaires et appuiera ses travaux portant sur le caractère adéquat des produits.

Ces projets, entre autres, permettent à la CSFO et à d'autres organismes de réglementation de demeurer au fait de l'évolution de la réglementation et des secteurs, et de définir et d'influencer les travaux d'harmonisation qui améliorent la réglementation au pays.

Faits saillants de 2014-2015

Initiatives menées par la CSFO l'année dernière

La CSFO a instauré un régime de délivrance de permis à l'intention des fournisseurs de soins de santé dans le secteur de l'assurance automobile

Le 1er décembre 2014, la CSFO a instauré un système de délivrance de permis à l'intention des fournisseurs de soins de santé qui offrent des traitements et des services d'évaluation aux personnes blessées qui présentent une demande de règlement d'assurance automobile. Au 1er décembre 2014, la CSFO avait traité les demandes de près de 95 pour cent des 1200 établissements les plus importants de l'industrie en termes de part de marché. Au début de 2015, la CSFO a commencé à effectuer sur place des examens de conformité des fournisseurs de services de santé, qui étaient sélectionnés de façon aléatoire et ciblée.

Fin de l'examen triennal de l'assurance automobile

La CSFO a finalisé l'examen triennal obligatoire du régime d'assurance automobile de l'Ontario. Le rapport est l'aboutissement d'une analyse en profondeur ainsi que d'une consultation auprès des consommateurs et des intervenants sur les moyens d'assurer la stabilité, la durabilité et la compétitivité du régime d'assurance automobile.

Approbation des programmes de tarifs d'assurance automobile fondés sur l'usage

À ce jour, la CSFO a approuvé les programmes d'assurance automobile fondés sur l'usage de 11 assureurs représentant environ 30,5 pour cent du marché de l'assurance automobile de tourisme de l'Ontario. Tous les programmes d'assurance automobile fondés sur l'usage approuvés ont été instaurés par les assureurs, et les consommateurs peuvent maintenant en bénéficier. La CSFO continue de collaborer avec plusieurs autres assureurs qui ont manifesté leur intérêt pour l'instauration prochaine d'un programme d'assurance automobile fondé sur l'usage.

Fin de l'étude des dossiers de demande d'indemnisation pour lésions corporelles au titre de l'assurance automobile

Le document « Garantie Responsabilité civile - Lésions corporelles de l'assurance automobile - Étude 2014 des dossiers de demande d'indemnisation fermés en Ontario » a été publié sur le site Web de la CSFO le 3 octobre 2014. L'étude a permis d'analyser les demandes d'indemnisation fermées de certains assureurs et de recueillir des données sur les facteurs qui contribuent à l'évolution des coûts. Cette analyse aidera la CSFO à évaluer l'incidence éventuelle que pourrait avoir tout changement futur dans le système d'assurance automobile sur les demandes de règlement pour lésions corporelles (délit civil).

Poursuite par la CSFO de la diffusion de renseignements sur la prévention de la fraude par l'entremise des médias sociaux

La CSFO et les services de police de Toronto ont continué d'héberger #fraudchat, une activité de clavardage Twitter hebdomadaire sur des sujets liés à la prévention du crime et de la fraude dans le secteur des services financiers. Le programme permet à la population de poser régulièrement des questions sur les arnaques et la prévention de la fraude à un agent de police ou un représentant d'un organisme de réglementation des services financiers.

Examen terminé de la Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques

Depuis que le représentant du ministère des Finances a terminé, au début de 2014, un examen de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*, la CSFO a travaillé avec le ministère des Finances à la mise en œuvre d'un certain nombre de recommandations formulées dans le cadre de l'examen. Notons entre autres l'examen des normes de pratique des courtiers hypothécaires afin de mieux combattre la fraude, et le relèvement des normes de formation visant les courtiers et agents.

Activités nationales accomplies par le CCARCH

La CSFO, en collaboration avec d'autres membres du CCARCH, a établi des exigences communes en matière de compétences et de programme de formation pour les cours débouchant sur l'agrément des agents et courtiers hypothécaires. Ces exigences constituent une première étape vers l'harmonisation des cours d'agrément dans les différents territoires. Le CCARCH a également lancé un outil en ligne qui permet d'obtenir des lignes directrices sur les exigences d'agrément qui peuvent s'appliquer aux opérations de courtage hypothécaire touchant plusieurs territoires de compétence.

Publication par le CCARCH de documents normalisés sur la protection des consommateurs à l'intention des consommateurs de partout au pays

La CSFO a collaboré avec le CCARCH à la publication du document *Connaître vos risques et responsabilités hypothécaires*, qui vise à sensibiliser les consommateurs aux risques et responsabilités inhérents à un engagement hypothécaire. L'information s'applique aux consommateurs de produits hypothécaires de partout au pays.

Achèvement des examens du caractère adéquat des produits d'assurance vie et des produits hypothécaires offerts par les courtiers

La CSFO a terminé ses examens du caractère adéquat des produits qui visaient à étudier les moyens que préconisent les agents d'assurance vie et les courtiers et agents en hypothèques pour recommander des produits à leurs clients et évaluer leurs connaissances financières. La recherche réalisée par la CSFO a donné lieu à un rapport du CCARCH au sujet de l'examen, qui aide les organismes de réglementation du pays à mieux comprendre les activités des courtiers hypothécaires se rapportant aux transactions de produits.

Communication avec les intervenants du secteur des régimes de retraite

Dans le cadre de ses activités de communication avec les intervenants du secteur des régimes de retraite, la CSFO a organisé 13 rencontres avec ses comités consultatifs sur les régimes de retraite et quatre rencontres de consultation avec les intervenants. Sur son site Web, la CSFO a également fourni à ses intervenants des directives sur huit nouvelles positions en matière de politique sur les régimes de retraite.

Mise en œuvre du cadre de réglementation fondée sur le risque aux fins de la surveillance des régimes de retraite

La CSFO continue de mettre en œuvre son cadre de réglementation fondée sur le risque aux fins de la surveillance des régimes de retraite. La CSFO a terminé un programme pilote, portant sur 141 régimes de retraite, qu'elle menait dans le but de concevoir un processus permettant d'effectuer les évaluations de risque de premier niveau.

Publication du Rapport 2014 sur le financement des régimes de retraite à prestations déterminées

Le *Rapport 2014 sur le financement des régimes de retraite à prestations déterminées en Ontario* a été publié sur le site Web de la CSFO. Ce rapport fournit aux intervenants du secteur des régimes de retraite des renseignements à jour sur la capitalisation, les placements et les évaluations actuarielles des régimes de retraite à prestations déterminées enregistrés en Ontario.

Lancement de la section Supervision des régimes de retraite

La CSFO a créé une nouvelle section baptisée Supervision des régimes de retraite qui sera responsable de l'analyse des risques, de l'intégrité des données et des renseignements ainsi que de l'assurance de la qualité et du contrôle des renseignements reçus dans le cadre des documents exigés par la loi. Cette section veillera à la prestation efficiente et efficace des services de réglementation au secteur des régimes de retraite. Elle s'affairera principalement à moderniser la prestation des services au moyen de solutions automatisées permettant d'optimiser la livraison des éléments de projet de la CSFO aux intervenants internes et externes du secteur des régimes de retraite.

Priorités du Tribunal des services financiers

Le Tribunal des services financiers (TSF) est un tribunal d'arbitrage spécialisé établi en vertu de la *Loi sur la CSFO*. Il est composé de membres nommés qui exercent leurs fonctions à temps partiel. Le TSF est chargé d'entendre les requêtes et les appels relatifs à des décisions rendues ou proposées par le surintendant ou par d'autres personnes ou entités autorisées en vertu de diverses lois de l'Ontario régissant les questions liées aux services financiers, dont les suivantes :

- *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*
- *Loi sur les assurances*
- *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie*
- *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*
- *Loi sur les régimes de retraite*

Le TSF possède la compétence exclusive pour déterminer toutes les questions de fait ou de loi qui se présentent dans toute affaire dont il est saisi et pour créer les règles applicables aux pratiques et procédures à observer. Pour s'assurer qu'il dispose des outils nécessaires pour ce faire, le TSF s'applique à maintenir en place un groupe de membres spécialisés, à consulter les intervenants sur les moyens d'améliorer ses pratiques et procédures, et à mettre à jour ces pratiques et procédures au besoin. Voici les priorités du TSF pour 2015 :

Maintenir en place un groupe de membres compétents pour rendre des jugements

Le TSF continuera de nommer et de former un groupe de membres possédant les compétences nécessaires pour entendre les affaires dont est saisi le TSF. La portée des questions pouvant faire l'objet d'une requête ou d'un appel auprès du TSF s'est considérablement élargie ces dernières années, ce qui s'est traduit par une diversité accrue de la charge de travail du TSF. Le président du conseil du TSF travaillera de concert avec le ministère des Finances et le Secrétariat des nominations en vue nommer d'autres membres compétents qui entendront les affaires du TSF.

Pour suivre le rythme des modifications législatives touchant le processus disciplinaire des agents d'assurance et des experts en sinistres, le TSF offrira également à ses membres une formation sur le nouveau processus applicable à ces questions de discipline. De plus, le TSF a établi un programme de formation en matière d'arbitrage qui est offert aux membres nouvellement nommés.

Accroître le dialogue avec les spécialistes du droit

Le TSF poursuivra ses consultations auprès du Comité consultatif juridique du TSF sur les questions touchant les pratiques et les procédures relatives aux audiences, au besoin, et acceptera les observations annuelles du président du comité.

Revoir les pratiques et procédures du TSF

Le TSF examinera les règles, pratiques et procédures qui doivent faire l'objet de révisions en conséquence des modifications apportées au processus disciplinaire touchant les agents d'assurance et les experts en sinistres. Le TSF continuera également de publier ses résultats annuels en matière de rendement, qui constituent une mesure de sa capacité à observer ses normes de service, et examinera et révisera au besoin ses normes de rendement et de service.

Envoyez-nous vos commentaires

La CSFO invite les parties intéressées à présenter par écrit leurs observations sur la version provisoire de son Énoncé des priorités pour 2015. Les parties intéressées ont jusqu'au 8 juin 2015 pour envoyer leurs observations. L'Énoncé des priorités pour 2015 de la CSFO sera présenté au ministre des Finances en juin 2015 et publié peu après dans la *Gazette de l'Ontario*.

Pour faire parvenir vos observations ou demander une copie papier de l'Énoncé des priorités, veuillez communiquer avec nous :

Directeur général
et surintendant des services financiers

Commission des services financiers de l'Ontario
5160, rue Yonge, C. P. 85
Toronto (Ontario) M2N 6L9

Téléphone : 416-250-7250
Sans frais : 1-800-668-0128
Télécopieur : 416-590-7070
Courriel : priorities@fsco.gov.on.ca

Pour en savoir plus sur la CSFO

Visitez le Centre d'abonnement sur notre site pour vous abonner aux publications et aux fils RSS de la CSFO. Vous serez informés des dernières nouvelles concernant les secteurs réglementés par la CSFO. Vous recevrez également d'importantes mises à jour sectorielles, ainsi que des renseignements et des conseils, directement dans votre boîte de courriel ou votre compte RSS.

Pour en savoir plus sur la CSFO, communiquez avec nous :

Téléphone : 416-250-7250
Sans frais : 1-800-668-0128
ATS sans frais : 1-800-387-0584
Courriel : contactcentre@fsco.gov.on.ca
Site Web : www.fsco.gov.on.ca
Twitter : @CSFOTweets

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2015.
This document is available in English.